# PLAN D'AFFAIRES 2005-2008

Centre québécois
d'inspection des aliments
et de santé animale

Québec

## *Le contexte*

En ce début de 21e siècle, la société exprime de plus en plus d'attentes à l'égard du secteur bioalimentaire, principalement en ce qui concerne les façons de produire et de manipuler les aliments. Ces préoccupations en matière d'innocuité des aliments, tout comme à l'égard de la santé animale, ont amené le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) à déterminer trois enjeux majeurs pour l'organisation :

**1. Des aliments salubres et des animaux sains ;**

**2. La confiance de la population ;**

**3. Une organisation moderne axée sur le partenariat.**

***À ces enjeux sont respectivement associés trois défis.***

*La gestion du risque pour la santé* passe, entre autres choses, par l'efficacité et la rapidité des interventions, de même que par la responsabilisation des intervenants de tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, y compris les consommateurs. Il est primordial que les mécanismes de contrôle favorisent la détection précoce des problèmes ainsi que la mise en œuvre rapide de mesures correctives. Les moyens d'intervention doivent être souples et permettre à l'organisation de résoudre les problématiques émergentes et de s'adapter au contexte international.

*L'affirmation de notre leadership*, dans nos champs de compétence, constitue une des pierres d'assise de la confiance de la population envers le Centre de même qu'à l'égard de la sécurité des aliments et de la santé du cheptel québécois. Notre capacité d'intervention est attribuable à la compétence de notre personnel et à la vision de ses gestionnaires. Cette confiance de la population repose également sur l'information et sur la sensibilisation du consommateur, qui lui permettront de faire des choix alimentaires éclairés.

*L'amélioration de nos façons de faire* figure également au nombre des défis à relever. Le contexte de la modernisation de l'État permet d'exploiter davantage le statut d'agence et de réaffirmer l'importance accordée à la sécurité des aliments offerts aux Québécoises et aux Québécois. À cet objet de préoccupation s'ajoutent l'amélioration de la prestation de services aux citoyens et la nécessité de favoriser davantage l'essor de nouveaux partenariats.

Jocelyn Cantin
*Sous-ministre adjoint à l'alimentation et responsable du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale*

## *Notre vision*

Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale : un leader et un partenaire reconnu en matière de gestion du risque pour la santé

## *Notre mission*

Contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire

## *Nos valeurs*

**SUPPORT RESPECT CONFIANCE**

## *Nos clients*

Consommateurs
Manipulateurs d'aliments
Producteurs agricoles
Médecins vétérinaires praticiens
Transformateurs d'aliments
Associations et regroupements
Distributeurs et grossistes en alimentation
Détaillants en alimentation et restaurateurs

## *Nos champs de compétence*

Inspection des aliments
Gestion des permis
Analyses de laboratoire
Épidémiosurveillance
Expertise professionnelle
Encadrement légal
Communication du risque
Développement et gestion de programmes

## *Nos partenaires*

Autres ministères et organismes
Ville de Montréal
Associations et regroupements professionnels
Universités
Agence canadienne d'inspection des aliments

# 1 DES ALIMENTS SALUBRES ET DES ANIMAUX SAINS

## DÉFI : La gestion du risque pour la santé

### ORIENTATION 1 : Agir rapidement et efficacement

| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLE 2005-2006 | CIBLE 2006-2007 | CIBLE 2007-2008 |
|---|---|---|---|---|
| 1 Améliorer le taux de respect du délai prévu pour le traitement des plaintes, des toxi-infections alimentaires et des zoonoses | Pourcentage de plaintes dont le traitement a été effectué dans le délai prévu<br>• Lien direct pour la santé (24 heures)<br>• Cas relatif à l'hygiène et à la salubrité (2 jours) | Outil de mesure développé et mis en place<br>Cible déterminée dans le rapport annuel 2004-2005 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2005-2006 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2006-2007 |
| 2 Améliorer, chaque année, le délai pour le retour d'information à la suite d'une plainte | Taux de respect du délai maximal de 10 jours ouvrables | Outil de mesure développé et mis en place | Cible déterminée dans le rapport annuel 2005-2006 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2006-2007 |
| 3 Assurer le maintien, pour le public, du système de réponse aux urgences entre 8 h et 23 h, 365 jours, par année | Pourcentage de jours dans l'année au cours desquels le service a été maintenu tel qu'il était prévu | 98 % | 98 % | 98 % |
| 4 Assurer l'évolution du système d'inspection des aliments et de surveillance de la santé animale | Nouveaux services d'expertise et mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes | Détection du matériel à risque spécifié (MRS)<br>Détection des maladies suivantes :<br>• encéphalopathie spongiforme bovine (ESB)<br>• maladie débilitante chronique<br>• tremblante du mouton<br>• influenza aviaire | Parasitologie<br>Détection de la maladie suivante :<br>• Newcastle aviaire | Optimisation des méthodes de détection des virus dans les aliments<br>Détection de la maladie suivante :<br>• arthrite-encéphalite caprine |
| | Activités relatives à l'antibiorésistance prévues annuellement dans le plan d'action et communication des résultats | Dépôt du plan d'action 2005-2006 du programme de surveillance de l'antibiorésistance<br>Bilan annuel des résultats du programme | Dépôt du plan d'action 2006-2007 du programme de surveillance de l'antibiorésistance<br>Bilan annuel des résultats du programme | Dépôt du plan d'action 2007-2008 du programme de surveillance de l'antibiorésistance<br>Bilan annuel des résultats du programme |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **5** Améliorer notre capacité d'intervention en situation de crise sanitaire | Identification permanente des animaux | Espèce porcine | Liste des prochaines espèces à identifier | Autres espèces identifiées conformément au plan retenu |
| | Traçabilité des aliments | Filière bovine, de l'abattoir au détaillant | Liste des autres filières à tracer selon les orientations fixées | Filière(s) tracée(s) conformément au plan retenu |
| | Disponibilité d'un plan d'urgence pour la gestion de crises sanitaires | Entente fédérale-provinciale signée | Un exercice de communication de préparé | Un exercice effectué |

***Éléments de reddition de comptes envisagés***

- Accès du public à la ligne téléphonique sans frais (plaintes, toxi-infections alimentaires et zoonoses)
- Développement et consolidation des mécanismes de surveillance et de gestion épidémiologique au regard de l'état sanitaire du cheptel québécois (nouveaux programmes) ; faits saillants observés ; urgences sanitaires survenues
- Bilans annuels relatifs au RAIZO, aux zoonoses et aux toxi-infections alimentaires
- Adaptation de la réglementation
- Ententes de partenariat en matière de sécurité des aliments et de santé animale (zoonoses) ainsi que de soutien relatif aux maladies exotiques
- Réseautage et partenariat pour la surveillance de la santé du cheptel québécois
- Biosécurité et niveau de confinement des laboratoires de santé animale
- Adaptation de la gestion de l'élimination des animaux morts aux nouvelles règles imposant des restrictions sur l'utilisation des farines animales

***ORIENTATION 2 : Responsabiliser les entreprises quant à la maîtrise des risques pour la santé***

| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLE 2005-2006 | CIBLE 2006-2007 | CIBLE 2007-2008 |
|---|---|---|---|---|
| **6** Assurer la maîtrise des risques pour la santé par les établissements alimentaires | Pourcentage de situations nécessitant une intervention prioritaire constatées pour lesquelles une action est réalisée immédiatement | Outil de mesure développé et mis en place<br>Cible déterminée dans le rapport annuel 2004-2005 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2005-2006 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2006-2007 |
| | Pourcentage d'établissements ayant diminué, à l'intérieur d'un délai de 12 mois, leur charge de risque préalablement jugée « moyenne-élevée » ou « élevée » | 50 % | 50 % | 50 % |
| | Pourcentage d'établissements ayant une charge de risque variant de « faible » à « moyenne » | 95 % | 95 % | 95 % |

***Éléments de reddition de comptes envisagés***

- Sessions de sensibilisation, programme de formation en hygiène et salubrité
- Stratégies visant à une meilleure gestion du risque alimentaire (veille sanitaire, guide d'intervention, etc.)
- Charge de risque des établissements alimentaires et portrait des toxi-infections alimentaires
- Biosécurité à la ferme

# 2 LA CONFIANCE DE LA POPULATION

## DÉFI : L'affirmation de notre leadership

### ORIENTATION 3 : Assurer le développement continu des compétences

| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLE 2005-2006 | CIBLE 2006-2007 | CIBLE 2007-2008 |
|---|---|---|---|---|
| 7 Fournir au personnel les moyens de mettre à jour ses compétences | Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement | 80 % | 80 % | 80 % |
| | Pourcentage de la masse salariale consacré au perfectionnement | 2 % | 2 % | 2 % |

***Éléments de reddition de comptes envisagés***

- Plans de formation et de perfectionnement
- Efforts déployés en matière de perfectionnement

### ORIENTATION 4 : Informer le consommateur afin qu'il fasse des choix alimentaires éclairés

| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLE 2005-2006 | CIBLE 2006-2007 | CIBLE 2007-2008 |
|---|---|---|---|---|
| 8 Sensibiliser les consommateurs aux bonnes pratiques de manipulation des aliments, aux risques de toxi-infections alimentaires et de zoonoses de même qu'à l'importance de les déclarer | Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile du consommateur | Comparaison des données sur 3 ans | Comparaison des données sur 3 ans | Comparaison des données sur 3 ans |
| | Évolution du nombre de zoonoses déclarées | Comparaison des données sur 3 ans | Comparaison des données sur 3 ans | Comparaison des données sur 3 ans |
| 9 Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle en matière de santé animale et d'innocuité des aliments | Taux de satisfaction de la clientèle révélé par un sondage annuel | 96 % | 96 % | 96 % |
| | Pourcentage du budget total consacré à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale | 2 % | 2 % | 2 % |

***Éléments de reddition de comptes envisagés***

- Séances d'information dans les écoles primaires
- Information et documents de vulgarisation fournis aux différentes clientèles
- Grands événements du secteur bioalimentaire québécois et événements publics
- Mécanismes pour informer les consommateurs quant au niveau de risque des établissements alimentaires
- Activités pour joindre le consommateur
- Ligne téléphonique sans frais et site Internet
- Publications et communications (bulletin RAIZO ; avis et communiqués concernant les toxi-infections, les agents potentiels de zoonoses et les zoonoses)
- Enquêtes sur des agents potentiels de zoonoses (APZ)

# 3 UNE ORGANISATION MODERNE AXÉE SUR LE PARTENARIAT

## *DÉFI : L'amélioration de nos façons de faire*

### *ORIENTATION 5 : Améliorer la prestation de services aux citoyens*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **10** Augmenter l'utilisation des services en ligne par nos clientèles | Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne pour les sujets suivants :<br>• Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ)<br>• Permis | 50 %<br>4 % | 55 %<br>5 % | 60 %<br>6 % |
| **11** Connaître le coût de revient associé à différents produits et services | Nombre de catégories de produits et services dont le coût de revient est connu | Émission des permis<br>Analyses de laboratoire<br>Inspection permanente<br>Inspections | Mise à jour des données relatives au coût de revient | Mise à jour des données relatives au coût de revient |
| **12** Poursuivre la révision des programmes pour améliorer les façons de faire | Niveau de réalisation des étapes de révision du programme d'amélioration de la santé animale<br>Niveau de réalisation des étapes d'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments | Modèle d'intervention élaboré<br>Mise en vigueur de la tarification | Mise en œuvre du nouveau modèle d'intervention<br>Cible déterminée dans le rapport annuel 2005-2006 | Cible déterminée dans le rapport annuel 2006-2007 |

***Éléments de reddition de comptes envisagés***

- Révision de l'offre de service de chaque direction
- Valorisation de produits et de services
- Stratégie de recouvrement des coûts, plan de communication et politique de tarification

## *Nos services*

Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale compte près de 450 employés réguliers répartis dans les directions régionales et centrales qui couvrent l'ensemble du territoire québécois. Ces directions comprennent notamment les laboratoires d'analyses alimentaires, d'épidémiosurveillance et de pathologie animale.

Au moyen de différentes activités de prévention et de contrôle, le Centre assume la responsabilité gouvernementale qui lui est dévolue relativement à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale. À titre d'exemple, il :

- délivre des permis ;
- inspecte des établissements alimentaires pour vérifier l'innocuité des aliments, la salubrité et l'hygiène ;
- exerce une veille continue en ce qui a trait aux maladies d'origine alimentaire et animale ;
- élabore et révise des lois et des règlements relatifs aux produits alimentaires et à la protection sanitaire des animaux, tel le règlement concernant le bien-être animal, et veille à leur application ;
- propose un programme de formation sur l'hygiène et la salubrité des aliments s'adressant aux gestionnaires et aux manipulateurs d'aliments ;
- traite les plaintes et assume la coordination provinciale en matière de toxi-infections alimentaires et de zoonoses ;
- effectue des analyses chimiques et microbiologiques portant sur les aliments ;
- offre des services d'expertises pour le diagnostic et la surveillance des maladies animales et des nécropsies d'animaux ;
- contribue à la mise en place de mécanismes de traçabilité des animaux et des aliments, de la ferme à la table ;
- administre le programme d'amélioration de la santé animale et en assure le suivi ;
- coordonne et réalise plusieurs activités de la mission bioalimentaire dans le cadre du Plan national de sécurité civile.

## *Notre clientèle*

Le principal bénéficiaire des services offerts par le Centre est le consommateur. Ce dernier est aussi un client, en raison de l'information qu'il sollicite et des plaintes qu'il formule. Les producteurs agricoles, les transformateurs d'aliments, les distributeurs et grossistes ainsi que les détaillants et restaurateurs sont assujettis aux inspections et aux contrôles exercés. Enfin, divers services du Centre s'adressent aux médecins vétérinaires praticiens, aux associations et regroupements du milieu bioalimentaire et à d'autres ministères et organismes.

***Un seul numéro sans frais pour nous joindre :***
***1 800 463-5023***

La **Direction de l'inspection et des services régionaux** : (418) 380-2100

Direction de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments : (418) 380-2100

Directions régionales :

Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine–Saguenay–Lac-Saint-Jean–Côte-Nord
Chicoutimi : (418) 698-3530
Rimouski : (418) 727-3522

Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
Québec : (418) 643-1632
Saint-Romuald : (418) 834-6740

Montréal–Laval–Laurentides–Outaouais–Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
Gatineau : (819) 986-8985
Saint-Jérôme : (450) 569-3005

Mauricie–Centre-du-Québec–Estrie–Lanaudière
Drummondville : (819) 475-8506
Trois-Rivières : (819) 371-6844
L'Assomption : (450) 589-1796

Montérégie
Saint-Bruno-de-Montarville : (450) 653-4702
Saint-Hyacinthe : (450) 778-6517
Saint-Timothée : (450) 371-0285

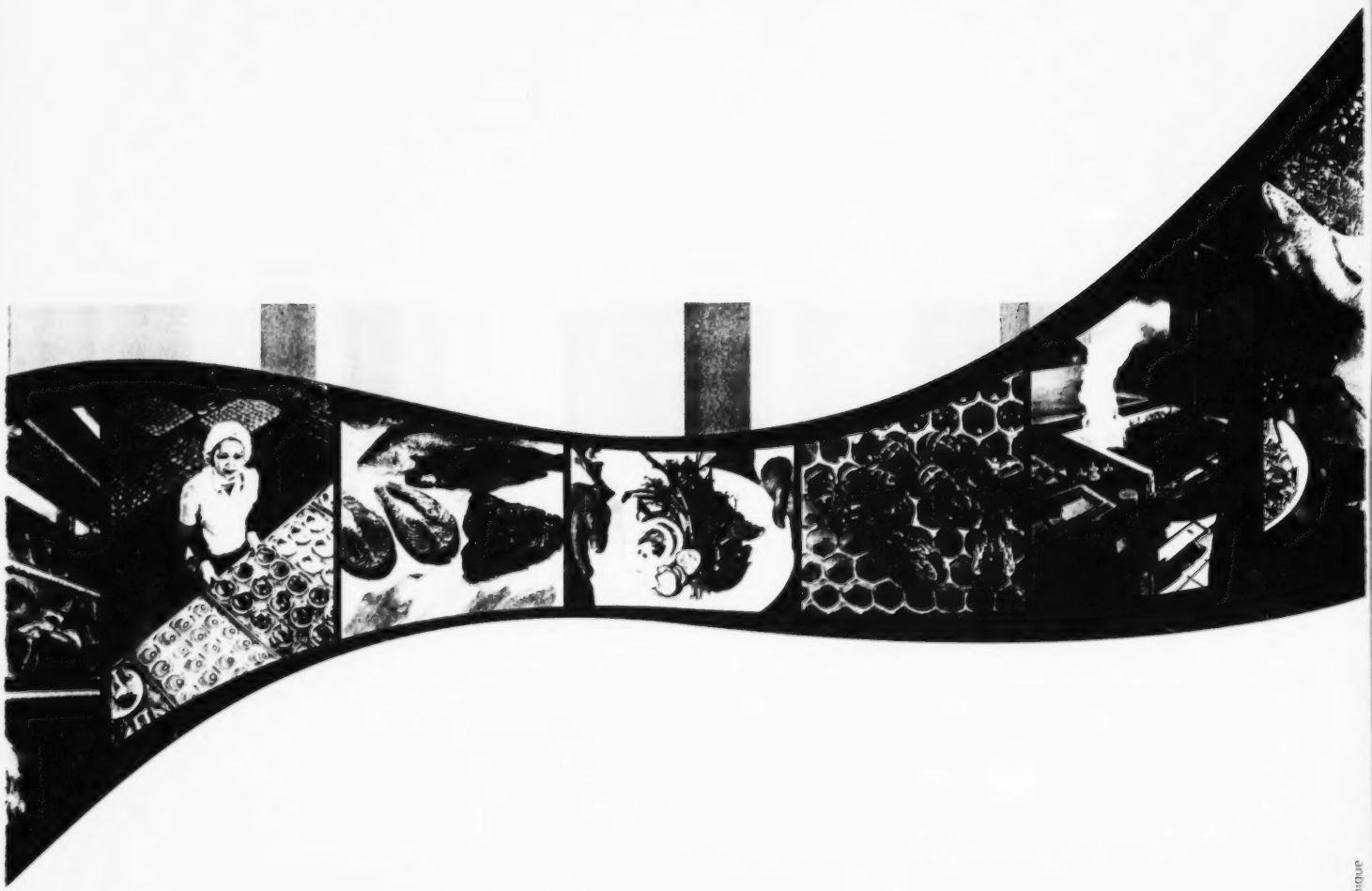
L'**Institut national de santé animale** : (418) 380-2100

Laboratoire d'épidémiosurveillance animale : (450) 778-6542
Laboratoires d'expertises en pathologie animale : (418) 643-6140

La **Direction des laboratoires d'expertises et d'analyses alimentaires** : (418) 266-4440

La **Direction de la qualité et des services à la clientèle** : (418) 380-2100

Document réalisé par :
Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
200, chemin Sainte-Foy, 11e étage, Québec (Québec) G1R 4X6
Téléphone : (418) 380-2100
Télécopieur : (418) 380-2169
Internet : www.mapaq.gouv.qc.ca/Fr/Ministere/Info/structures/DGA/CQIASA
Courriel : dga@mapaq.gouv.qc.ca



*Agriculture, Pêcheries et Alimentation*
Québec

05-0077 Barrette Communication Graphique